

สมองกำลังทำอะไรกับคุณ? ... การโน้มน้าวใจคน ไม่ใช่แค่ยื่นข้อเสนอที่ดีที่สุด แต่ยังเกี่ยวกับ ความเข้าใจการทำงานของสมอง และใช้มันโน้มน้าว การตัดสินใจ

เทคนิคการขายของที่ดีที่สุด 7 ประการ
(เรียบเรียงจาก นักวิทยาศาสตร์ด้านสมองและนักจิตวิทยา)



1 234567



:จิตวิทยา-สัญญาติญาณมนุษย์ การโน้มน้าวใจคน

นักจิตวิทยา: Richard Wiseman (1966), University of Hertfordshire, UK. ทดลองทำกระเป๋าเงิน 240 ใบหายไ้ไป แต่ละใบมีชื่อเจ้าของ และรูปถ่ายที่แตกต่างกัน เพื่อพิสูจน์โอกาสการได้รับกระเป๋าคืน

คุณคิดว่า กระเป๋าเงินใบไหน ที่ได้รับคืนบ้าง?



รูปสุนัข



รูปคนรักชรา



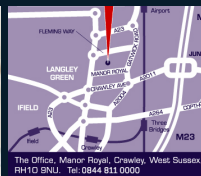
บัตรบริจาคโลหิต



รูปครอบครัว



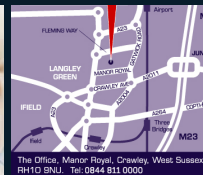
เด็กทารก



รายละเอียด
บ้านเลขที่



:จิตวิทยา-สัญชาตญาณมนุษย์ การโน้มน้าวใจคน กระเป๋าสเงินที่ได้รับคืน



รูปสุนัข
= 53%

รูปคนรักชรา
= 28%

บัตรบริจาคโลหิต
= 20%

รูปครอบครัว
= 48%

เด็กทารก
= 88%

รายละเอียด
บ้านเลขที่
= 15%

ภาพ... กระตุ้นความรู้สึกของสมอง amygdala



1234567



:จิตวิทยา-รู้จักเล่นกับ ฉลาก

Dr. Antonio Rangel, director of the Neuroeconomics Laboratory, California Institute of Technology, U.S.A. ทดลองไวน์แพงคือไวน์ที่ดีที่สุด

ให้อาสาสมัครทดลองชิมไวน์ ที่แตกต่างกันไปจากปกติ โดยเขาจะรู้ข้อมูลแค่ราคาของไวน์เท่านั้น (ผู้ร่วมทดสอบจะถูกสแกนสมองระหว่างชิมไวน์) ผลการทดสอบ?



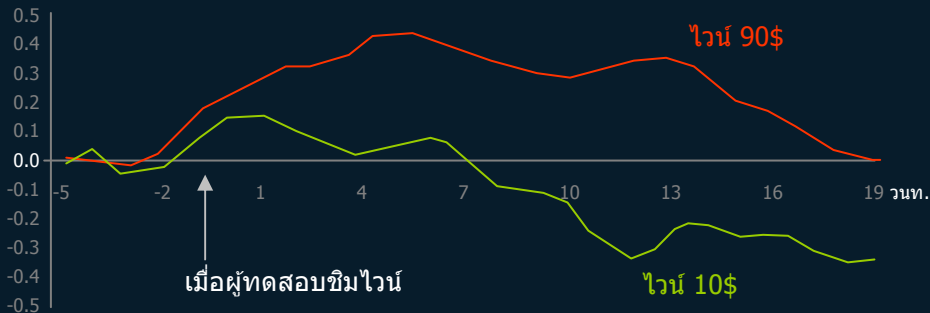
สิ่งของที่ **ดูดี** มักขายได้ง่ายกว่า เพราะความประทับใจครั้งแรก มักทำให้เรา **สร้างความคาดหวังขึ้นมาเอง**



:จิตวิทยา-รู้จักเล่นกับ ฉลาก

Dr. Antonio Rangel, director of the Neuroeconomics Laboratory, California Institute of Technology. ทดลองไวน์แพงคือไวน์ที่ดีที่สุด

ผู้ทดสอบเห็นว่า ไวน์ยิ่งราคาแพงเท่าไร ก็ยิ่งมีรสชาติดี ทั้งๆ ที่เป็นไวน์แบบเดียวกัน แต่ถูกเปลี่ยนป้ายบอกราคา ที่แพงกว่า 9 เท่า ในการชิม 2 ครั้ง ไวน์ที่มีป้ายราคาแพงกว่า มีรสชาติ **ดีขึ้น** ถึง 2 เท่า



:จิตวิทยา-รู้จักเล่นกับ ฉลาก

Dr. Antonio Rangel, director of the Neuroeconomics Laboratory, California Institute of Technology, U.S.A. ทดลองไวน์แพงคือไวน์ที่ดีที่สุด

สิ่งของที่ **ดูดี** มักขายได้ง่ายกว่า เพราะความประทับใจครั้งแรก
มักทำให้เรา**สร้างความคาดหวังขึ้นมาเอง**



12**3**4567



:จิตวิทยา-สัญชาตญาณมนุษย์ ปลุกฝังความคิด

ในห้องน้ำชาย ของสนามบินสคิปอล อัมสเตอร์ดัม เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด ช่วยกันวาดรูปแมลงวันไว้ที่โถปัสสาวะชาย ผลคือ?



รูปแมลงวันตัวเล็ก



:จิตวิทยา-สัญชาตญาณมนุษย์ ปลุกฝังความคิด

นักยิงกระต่าย ต่างพากัน เล็ง ไปที่แมลงวันโดยอัตโนมัติ และไม่ทำให้
ปัสสาวะเลอะเทอะบนพื้น หลังจากนั้น พื้นห้องน้ำของสนามบินสะอาดขึ้นน
กว่าเดิม ร้อยละ 80



รูปแมลงวันตัวเล็ก ทำให้ เล็ง ได้ไม่ผิดเป้าหมาย

หลายครั้ง ที่การตัดสินใจของคนเรา ขาดสติสัมปชัญญะ
เพราะถูกล่อลวงด้วย สิ่งที่คุณกตและเป็นธรรมชาติ



1234567



:จิตวิทยา-การรับรู้ของมนุษย์ ทำให้ง่ายไว้ก่อน

สูตรอาหารที่อ่านยาก ทำให้ปรุงอาหารยากตามไปด้วย ... การทดลองที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน ส่งสูตรให้ผู้ร่วมทดสอบ โดยที่ สูตรแบบแรก ใช้ ฟอนต์ที่อ่านง่าย สูตรแบบหลัง ใช้ลายมือเขียนหวัด **ผลคือ?**

EASY BANANA CAKE

1 pkg. yellow cake mix
1 c. water
2 eggs
1 tsp. baking soda
3 to 4 bananas, mashed

Blend ingredients well with mixer and pour into greased 13 x 9 inch pan. Bake at 350 degrees for 35 to 40 minutes.

EASY BANANA CAKE

1 pkg. yellow cake mix
1 c. water
2 eggs
1 tsp. baking soda
3 to 4 bananas, mashed

Blend ingredients well with mixer and pour into greased 13 x 9 inch pan. Bake at 350 degrees for 35 to 40 minutes.



:จิตวิทยา-การรับรู้ของมนุษย์ ทำให้ง่ายไว้มาก่อน

ผู้ทดสอบทำตาม สูตรแบบแรก (ใช้ฟอนต์ที่อ่านง่าย) ได้เร็วกว่า และ ง่ายกว่า สูตรแบบหลัง (ใช้ลายมือเขียนหวัด)

EASY BANANA CAKE

1 pkg. yellow cake mix

1 c. water

2 eggs

1 tsp. baking soda

3 to 4 bananas, mashed

Blend ingredients well with mixer and pour into greased 13 x 9 inch pan. Bake at 350 degrees for 35 to 40 minutes.

EASY BANANA CAKE

1 pkg. yellow cake mix

1 c. water

2 eggs

1 tsp. baking soda

3 to 4 bananas, mashed

Blend ingredients well with mixer and pour into greased 13 x 9 inch pan. Bake at 350 degrees for 35 to 40 minutes.



:จิตวิทยา-การรับรู้ของมนุษย์ ทำให้ง่ายไว้ก่อน

น้ำกล้วยหอมปั่น ส่วนผสม กล้วยหอมหั่นท่อนสั้น 1 ถ้วย นมสด 3 ช้อนโต๊ะ น้ำเชื่อม 1/2 ถ้วย เกลือป่น 1/4 ช้อนชา น้ำต้มสุก 1 ถ้วย น้ำแข็งบดละเอียด 1 ถ้วย

วิธีทำ 1. ใส่กล้วยหอม นมสด น้ำเชื่อม เกลือป่น น้ำแข็ง และน้ำต้มลงในโถปั่น ปั่นให้เข้ากันดี 2. เทใส่แก้วทรงสูง เสิร์ฟพร้อมหลอดดูด และไม้ คน หรือ จะแช่เย็นดื่ม โดยไม่ใส่น้ำแข็ง

น้ำกล้วยหอมปั่น ส่วนผสม กล้วยหอมหั่นท่อนสั้น 1 ถ้วย นมสด 3 ช้อนโต๊ะ น้ำเชื่อม 1/2 ถ้วย เกลือป่น 1/4 ช้อนชา น้ำต้มสุก 1 ถ้วย น้ำแข็งบดละเอียด 1 ถ้วย

วิธีทำ 1. ใส่กล้วยหอม นมสด น้ำเชื่อม เกลือป่น น้ำแข็งและน้ำต้มลงในโถปั่น ปั่นให้เข้ากันดี 2. เทใส่แก้วทรงสูง เสิร์ฟพร้อมหลอดดูด และไม้ คน หรือ จะแช่เย็นดื่มโดยไม่ใส่น้ำแข็ง

ข้อความที่ต้องการสื่อสาร (message) ถ้ามีความคลุมเคลือ
จะเป็นอุปสรรคต่อผู้รับสาร นำไปสู่ความล้มเหลว



1234567



:จิตวิทยา-สัญญาติญาณ การรับรู้ และความพึงพอใจ สร้างความประหลาดใจให้ เหลือ ของคุณ
นักวิทยาศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยมอนเมาท์ สหรัฐอเมริกา ทดสอบแขกใน
ร้านอาหาร โดยให้แขกแต่ละคนได้รับ ช็อกโกแลต 2 ชิ้น โดยจำนวน
ครึ่งหนึ่งของแขก จะได้รับช็อกโกแลตก่อน 1 ชิ้นก่อน และอีก 1 ชิ้น
หลังจากบริการเดินจากไป การเซอร์ไพรส์ครั้งนี้ ผลคือ?



:จิตวิทยา-สัญชาตญาณ การรับรู้ และความพึงพอใจ สร้างความประหลาดใจให้ เหลือ ของคุณ

แขกกลุ่มนี้ รู้ดีกว่า ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษ ส่งผลให้พวกเขาจ่ายทิป
มากกว่าปกติ

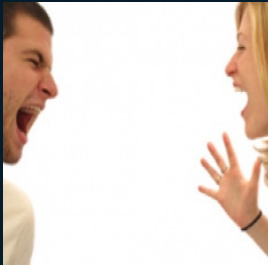
คนส่วนใหญ่ถูกหลอกได้ง่าย แคเจอเรื่องประหลาดใจ
เป็นเพราะสมอง ระวังวิธีคิดแบบปกติ ไว้ชั่วคราว เพื่อ
พยายามหาคำอธิบายให้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น



1234567



:จิตวิทยา-สัญชาตญาณมนุษย์ รักตนเองก่อนรักคนอื่น | รักคนตนเองมากกว่าคนอื่น จงเอาใจใส่นักจิตวิทยาจาก ฮาร์วาร์ด พบว่าแพทย์ที่เป็นมืออาชีพ และเอาใจใส่ จะทำให้คนไข้รู้สึกดี แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าแพทย์ไม่มันและเย่อหยิ่ง ถือว่าคนไข้จะรู้สึกแย่ลง อาจนำไปสู่การฟ้องร้องได้ **เป็นเพราะเหตุใด?**



:จิตวิทยา-สัญญาติญาณมนุษย์ รักตนเองก่อนรักคนอื่น | รักคนตนเองมากกว่าคนอื่น จงเอาใจใส่

ปรากฏการณ์ฤทธิ์ผลจากยาหลอก (placebo) ยาหลอกสามารถรักษาคนไข้ได้ ถ้าคนไข้รู้สึกว่ สิ่งที่เขาได้รับ เป็นยาจริง

คนที่ดูใจดี มีความมั่นใจ ก็ให้ผลเช่นเดียวกัน เพราะทำให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์ด้านบวก และความน่าเชื่อถือให้แก่ตัวเองได้



1234567



:จิตวิทยา-สัญญาติญาณ การรับรู้ของมนุษย์ สร้างภาพลวงตา แลกกับส่วนแบ่ง

นักเศรษฐศาสตร์ จาก Southern California University, U.S.A ร่วมกับ
ร้านล้างรถ ในลอสแอนเจลิส ทดลองทำตัวลดราคา 2 ประเภท โดยจะให้
สิทธิลูกค้า สามารถล้างรถฟรี 1 ครั้ง หลังจากใช้บริการ 8 ครั้ง การ์ดแบบ
แรก มีช่องว่าง 8 ช่อง การ์ดแบบหลัง มีช่องว่าง 10 ช่อง แต่ได้รับโบนัสปั้ม
ตรามาให้แล้ว 2 ช่อง ผลเป็นอย่างไร?

ล้างรถฟรี 1 ครั้ง เมื่อใช้บริการ
ครบทุกช่อง

1	2	3	4
5	6	7	8

รับไปเลย ล้างรถฟรี 1 ครั้ง เมื่อใช้บริการ
ครบทุกช่อง แคมพิเศษ 2 ช่อง ฟรี

 1	 2	3	4	5
6	7	8	9	10



:จิตวิทยา-สัญญาติญาณ การรับรู้ของมนุษย์ สร้างภาพลวงตา แลกกับส่วนแบ่ง

ลูกค้าที่ได้รับการดัดชนิด 10 ช่อง แต่มีโบนัสให้ 2 ช่อง กลับมาใช้บริการล้างรถบ่อยครั้ง และนานกว่า ลูกค้าที่ได้รับการดัดชนิด 8 ช่อง ซึ่งไม่มีโบนัส

ข้อเสนอที่ดี หรือ ดูเสมือนว่าคุณจะได้อะไรมาฟรีๆ จะกระตุ้นศูนย์รับรู้ในสมอง เสมือนว่ารางวัลนั้นมีค่าจริงๆ



?



ภาพลวงตา | กลยุทธ์-หลอก | เรื่องจริง ?

ซื้อ 1 แกรม 1 (ยีนส์) ในราคาตัวละ 700 เท่านั้น!!

ซื้อ 3 แกรม 1 (ยางรถยนต์) | ซื้อ 4 เส้น ในราคา 3 เส้น (ยางรถยนต์)
ในราคาเพียง 12,000.-

ลดล้างสต็อก 50-70% (ป้ายนี้ติดมา 3 ปีแล้ว)

รับประกันฟรี 5 ปี ไม่รวมค่าอะไหล่ (5 ปี ชิ้นส่วนก็เสื่อมแล้ว ราคา+ค่าแรงแล้ว)

คำว่า **ฟรี** มีอะไรซ่อนแฝง โดยไม่ให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็น **เท็จ** และ ไม่ให้
ผู้ประกอบการ **เอาเปรียบ**ผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม



